



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOYOTA SURYA INDAH
MOTOR KUDUS**

Disusun Oleh :

AHMAD NASRUL ULUM

201211253

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MURIA KUDUS

TAHUN 2017



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOYOTA SURYA INDAH
MOTOR KUDUS**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (SI) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

AHMAD NASRUL ULUM
201211253

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

TAHUN 2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOYOTA SURYA INDAH
MOTOR KUDUS**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2017

Mengetahui,
Ketua Progdi

Pembimbing I

(Noor Azis, SE, MM)
NIDN. 0609107501

(Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM)
NIDN.0618066201

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II

(Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM)
NIDN.0618066201

(Dian Wismar'ain, SE. MM)
NIDN. 0612127702



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakan dengan sesungguhnya (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

(Q.S. Al-Insyiroh: 6-8)

Orang yang paling aku sukai adalah dia yang menunjukkan kesalahanku.

(Umar bin Khattab)

Persembahan :

1. Kedua Orang Tua Tersayang dan Seluruh Keluarga
2. Dosen Serta Segenap Yayasan UMK
3. Kekasihku tercinta
4. Teman-teman tersayang

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Toyota Surya Indah Motor Kudus** ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.
2. Noor Azis, SE, MM., Selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
3. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., Selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dian Wismar'ain, S.E. MM., Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Para Dosen dan Staf Pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua dan segenap keluarga yang senantiasa mendukung secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi.
7. MCC, FEMa2012 dan teman-teman seperjuangan.
8. Teman-temanku dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin, namun penulis menyadari masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi sempurnanya skripsi ini. Kiranya skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khasanah ilmu pendidikan.

Kudus, 2017

Penulis,

AHMAD NASRUL ULUM

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TOYOTA SURYA INDAH MOTOR KUDUS

Ahmad Nasrul Ulum
NIM. 201211253

Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
2. Dian Wismar'ain, SE. MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRAKSI

Toyota Surya Indah Motor merupakan salah satu dealer mobil yang ada di Kudus dan sama seperti dealer resmi Toyota lainnya, CV. Surya Indah Motor juga dilengkapi dengan fasilitas seperti layanan penjualan, pembelian suku cadang, pelayanan servis dan layanan perbaikan bodi dan cat. Banyaknya pesaing bisnis yang sejenis mengharuskan Toyota untuk melakukan peningkatan atau evaluasi bisnis dari segi kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dan berganda. Populasi adalah seluruh konsumen. Ukuran sampel penelitian sebesar 137 konsumen yang menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dengan jumlah *tryout* sebanyak 50 responden. Dari pengujian reliabilitas semuanya reliabel dan 17 item pertanyaan angket semuanya valid. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi, Uji t, Uji f dan Koefisien Determinasi. Kualitas pelayanan, citra merek dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebesar 17,9% dengan hasil dari semua variabel yang berpengaruh positif dan signifikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan, citra merek dan harga yang dimiliki oleh Toyota Surya Indah Motor Kudus terbukti mampu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : kualitas pelayanan, citra merek, harga, kepuasan pelanggan

INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE AND PRICE TOWARD CUSTOMER SATISFACTION TOYOTA SURYA INDAH MOTOR KUDUS

Ahmad Nasrul Ulum
NIM. 201211253

Pembimbing : 1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs. MM
2. Dian Wismar'ain, SE. MM

UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

ABSTRACT

Toyota Surya Indah Motor is one of the car dealers in Kudus and authorized dealers alike to other Toyota, CV. Surya Indah Motor is also equipped with facilities such as sales, purchases of spare parts, and services for body and paint repair services. Many competitors similar businesses require Toyota to upgrade or evaluation of the business in terms of service quality, brand image and price to customer satisfaction.

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, brand image and price toward customer satisfaction Toyota Surya Indah Motor Kudus and multiple partial. The population is all consumers. The sample size of 137 consumers using accidental sampling technique. The data collection technique using a questionnaire tryout number of 50 respondents. Everything from reliability testing is reliable and a 17 item questionnaire are all valid questions. Data were analyzed using regression analysis, t test, F test and coefficient of determination. service quality, brand image and price has an influence on customer satisfaction Toyota Surya Indah Motor Kudus of 17,9 % with the results of all the variables are positive and significant effect. thus it can be said that service quality, brand image and price which is owned by Toyota Surya Indah Motor Kudus proved able to increase customer satisfaction .

Key word : Service Quality, Brand Image, Price, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	5
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Kegunaan Penelitian.....	7
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Kualitas Pelayanan	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	10

2.2 Citra Merek.....	11
2.2.1 Pengertian Citra Merek.....	11
2.2.2 Pentingnya Citra Merek.....	12
2.2.3 Faktor Pembentuk Citra Merek	13
2.2.4 Dimensi Citra Merek	14
2.2.5 Indikator Citra Merek	15
2.3 Harga	16
2.3.1 Pengertian Harga	16
2.3.2 Penetapan Harga	16
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Harga	17
2.3.4 Indikator Harga.....	17
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4.2 Faktor Kepuasan Pelanggan	19
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan	20
2.4.4 Indikator Kepuasan Pelanggan	22
2.5 Penelitian Terdahulu.....	23
2.6 Kerangka Pikir Teoritis	29
2.7 Hipotesis.....	29

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	30
3.2. Variabel Penelitian	30
3.3. Definisi Operasional.....	31

3.4. Jenis dan Sumber Data	33
3.5. Populasi dan Sampel	34
3.6. Pengumpulan Data	35
3.7. Pengolahan Data.....	35
3.8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	37
3.9. Analisis Data	38
3.10. Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil Perusahaan	43
4.2. Uji Instrumen Penelitian	44
4.3. Gambaran Umum Responden	46
4.4. Deskripsi Jawaban Responden.....	49
4.5. Data Analisa	52
4.6. Pembahasan.....	59
4.7. Implikasi Kerangka Pikir	62
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	63
5.2. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penjualan	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	49
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Citra Merek	50
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Harga.....	51
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.10 Tabel Coefficients ^a	53
Tabel 4.11 Hasil uji t.....	54
Tabel 4.12 Tabel ANOVA ^b	57
Tabel 4.13 Tabel Model Summary ^b	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pikir teoritis	29
Gambar 4.1 Kerangka Aplikasi Penelitian.....	62

